

REGULAMENTUL PROGRAMULUI **„Visa Premium – Road, Home and Legal Assistance”**

Art. 1 - INFORMATII GENERALE

Programul „Visa Premium - Road, Home and Legal Assistance” (denumit in continuare „Program”) reprezinta o facilitate intrinseca a oricarui card Visa Premium respectiv a oricarui card Visa Business emis in Romania de catre una din Bancile emitente (astfel cum acesti termeni sunt definiti in Art. 1.2). Programul nu constituie o campanie publicitara sau promotie publicitara, ci se incadreaza in sfera beneficiilor atasate cardurilor inscrise in Program. Visa stabileste urmatorul regulament al Programului, astfel cum acesta poate fi modificat (denumit in continuare “Regulament”) pentru Bancile emitente participante, acestea avand responsabilitatea punerii Regulamentului la dispozitia titularilor cardurilor Visa Premium si Visa Business participante in Program.

1. Programul „Visa Premium - Road, Home and Legal Assistance” este realizat, in colaborare cu Bancile emitente, in numele si pentru Visa Europe (Romania) SRL, cu sediul social in Romania, Str. Maria Rosetti nr. 6, et. 3, Bucuresti, Romania, cod postal 020485, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/1215/2023, CIF: 47505131, de catre SC CONSIERGO SA cu sediul social in Romania, Voluntari, Ilfov, Str. Erou Iancu Nicolae nr. 147, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J23/1308/2011, CIF: RO28481028, reprezentata legal de Carmen Voicu, in calitate de administrator (denumita in continuare “Organizator”).
2. La acest Program, participa orice card de credit sau debit Visa Business, si orice card de credit sau debit Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite si Visa Signature (denumite in continuare card „Visa Premium”) eliberat in Romania de catre una din urmatoarele banci (denumite in continuare, in mod colectiv, „Bancile” si, in mod individual, „Banca”):
 - 1) ALPHA BANK ROMANIA S.A.
 - 2) BANCA COMERCIALA ROMANA S.A.
 - 3) BANCA TRANSILVANIA S.A.
 - 4) BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE S.A.
 - 5) CREDIT EUROPE BANK ROMANIA S.A.
 - 6) ING BANK NV AMSTERDAM – SUCURSALA BUCURESTI
 - 7) MARFIN BANK ROMANIA S.A. / VISTA BANK ROMANIA
 - 8) OTP BANK ROMANIA S.A.
 - 9) FIRST BANK S.A.
 - 10) UNICREDIT BANK S.A.
 - 11) LIBRA BANK S.A.
 - 12) RAIFFEISEN BANK S.A.
 - 13) CEC BANK S.A.
 - 14) INTESA SAN PAOLO BANK
3. Programul se va desfasura conform prevederilor Regulamentului care este aplicabil tuturor titularilor actuali si viitori de carduri Visa Premium si Visa Business emise in Romania de catre una din Banci, conform termenilor Regulamentului.
4. Bancile emitente se asigura de realizarea Programului pe teritoriul României si vor avea atribuțiile si responsabilitatile prevazute in prezentul Regulament, inclusiv aceea de a obtine acordul participantilor, titulari de carduri Visa Premium respectiv Visa Business, privind prevederile Regulamentului si asumarea prevederilor acestuia.

5. Prin participarea la Program pe Durata Programului / Durata Programului – Asistenta Rutiera / Durata Programului – Asistenta Legala (astfel cum termenii sunt definiti in Art. 2.2), titularul cardului Visa Premium, respectiv, Visa Business, emis de Banca emitenta este prezumat ca accepta prezentul Regulament, inclusiv modul in care datele sale cu caracter personal sunt prelucrate in legatura cu Programul conform prevederilor Art. 7.

Art. 2 - LOCUL DE DESFASURARE SI DURATA

6. Programul este valabil si se desfasoara pe teritoriul Romaniei.
7. Programul se deruleaza in perioada 1 Octombrie 2022 - 30 noiembrie 2025 („Durata Program”), cu exceptia partii vizand serviciile de asistenta rutiera (prevazute in Art. 5.1.1) a carei durata este de la 1 Octombrie 2022 pana la 30 Iunie 2025 („Durata Program – Asistenta Rutiera”) respectiv a partii vizand serviciile de asistenta legala (prevazute in Art. 5.1.3) a carei durata este de la 1 noiembrie 2024 pana la 30 noiembrie 2024 („Durata Program – Asistenta legala”).

Art. 3 - REGULAMENTUL

8. Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga Durata a Programului (respectiv pe Durata Programului – Asistenta Rutiera / Durata Programului – Asistenta legala), pe website-ul www.visa.ro si pe website-ul www.consiergo.ro/VisaPremium. Banca emitenta are la randul sau responsabilitatea punerii Regulamentului la dispozitia titularilor cardurilor Visa Premium, respectiv, Visa Business, participante in Program emise de Banca emitenta.
9. Potrivit liberei decizii a Organizatorului, Programul poate fi mediatizat in scopul informarii publicului, inclusiv prin intermediul unor materiale publicitare si/sau cu rol informativ. Informatiile pe care astfel de materiale le pot contine vor fi interpretate in conformitate cu prevederile prezentului Regulament, iar în cazul identificarii unor discrepante, prevederile Regulamentului vor prevala asupra informatiilor continute de respectivele materiale publicitare.
10. Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica Regulamentul, precum si dreptul de a suspenda si/ sau inceta desfasurarea Programului, conform liberei sale decizii si fara a fi tinut in niciun fel responsabil pentru aceasta. Regulamentul in forma actualizata va fi disponibil catre public pe website-ul www.visa.ro, modificarile urmand a intra in vigoare la data postarii versiunii actualizate a Regulamentului. In cazul suspendarii sau incetarii Programului, Organizatorul va publica un anunt in acest sens pe website-ul www.visa.ro, cu cel putin 15 zile inaintea datei suspendarii sau incetarii Programului.

Art. 4 - DREPT DE PARTICIPARE

11. Programul se adreseaza exclusiv titularilor de carduri Visa Premium, respectiv, Visa Business, emise de una dintre Banci. Titular de card Visa Premium, respectiv, Visa Business, este persoana fizica care a implinit 18 ani sau cea juridica (inclusiv persoane fizice autorizate) pe numele careia Banca emitenta a emis cardul.
12. Acordarea serviciilor aferente Programului titularilor de carduri Visa Premium respectiv Visa Business se va efectua conform mecanismului de desfasurare a Programului descris in Art. 5 de mai jos.

Art. 5 - MECANISMUL DE DESFASURARE

13. Serviciile oferite
 - 13.1. Servicii de asistenta rutiera
 - A. Servicii de asistenta rutiera valabile pana la data de 31 Octombrie 2024

Servicii de asistență rutieră (inclusiv remorcare de urgență și 30% reducere la următoarele trei tipuri de abonamente de asistență rutieră) acordate titularilor de card Visa Premium (Gold și Platinum) Consumer:

1. **Abonament Asistență Rutieră 24/7** suport telefonic sau online – **69,30 RON / an +TVA** (pretul include reducerea de 30%) include:
 1. – tractare în caz de accident imobilizator pe întreg teritoriul României,
 - Transportul autoturismului avariat până la service – ul ales, fără limită de km
 - Recuperarea gratuită a mașinii avariate din afara carosabilului
 - Depozitarea fără costuri a mașinii avariate pentru maxim 3 zile calendaristice
 - Număr de evenimente nelimitate pe durata de valabilitate de 1 an a abonamentului
 2. – tractare în caz de defecțiune tehnică pe întreg teritoriul României
 - Transportul autoturismului către cel mai apropiat service autorizat pentru marca
 - Depanarea (alimentare baterie, remediere până)
 - Maxim 2 intervenții pe toată durata de valabilitate de 1 an
2. **Abonament Mobilitate** – asistență rutieră 24/7 (de mai sus) în plus mașină de înlocuire, clasă mică pentru 7 zile – **125,30 RON / an +TVA** (pretul include reducerea de 30%);
3. **Abonament Mobilitate Plus** – asistență rutieră 24/7 (de mai sus) în plus mașină de înlocuire, clasă similară pentru 10 zile – **209,30 RON / an +TVA** (pretul include reducerea de 30%);

Abonamentul de asistență rutieră trebuie solicitat și activat înainte de producerea evenimentelor și are valabilitate 1 an din momentul activării.

Conducător Auto Autorizat

- a. Produsele de asistență rutieră se adresează tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliare sau rezidente în România;
- b. Un conducător auto autorizat va însemna toți conducătorii auto autorizați de proprietarul autovehiculului;
- c. Conducătorul auto autorizat trebuie să aibă vârsta de minimum 18 ani și permis de conducere valabil;
- d. Nu se vor acorda serviciile de asistență rutieră persoanelor aflate sub influența băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene;
- e. Nu se vor acorda serviciile de asistență rutieră autoturismelor fără drept de circulație pe drumurile publice (autoturisme cu ITP expirat, polița RCA expirată).

Autovehicule Eligibile

- a. Autoturisme de pasageri, până în 9 locuri fără limită de vârstă sau kilometri, înmatriculate în România, având inspectia tehnică periodică (ITP) și asigurarea obligatorie RCA valabilă la momentul incidentului;
- b. Autovehicule având următoarele: masă maximă admisă a ansamblului 3500 kg, lungimea maximă 7000 mm, înălțimea maximă 2400 mm.

Autovehicule Excluse

- a. Autovehiculele a caror masa pe ansamblu depaseste 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm si inaltimea maxima 2400 mm;
- b. Autovehiculele care prezinta orice tip de modificari care nu sunt acceptate de legislatia circulatiei rutiere din Romania;
- c. Autovehiculele de competitii moto-sportive, autovehicule care se antreneaza sau participa la competitii moto-sportive;
- d. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria este cauzata de defectiunea remorcii tractate;
- e. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria acestuia este cauzata de incarcatura transportata;
- f. Autovehicule care nu sunt in conformitate cu legislatia rutiera din Romania

B. Servicii de asistenta rutiera „Fara Grija” valabile incepand cu data de 1 Noiembrie 2024

Serviciile de asistenta rutiera „Fara Grija” includ urmatoarele pachete de asigurari specifice pentru accidente auto, oferite gratuit sau la tarife avantajoase, in functie de tipul de card detinut, astfel:

- **Pentru cardurile Visa Infinite Consumer, Visa Signature Consumer, Visa Platinum Business (denumit si Visa Business Enhanced) si Visa Infinite Business emise de băncile din România pachet FaraGrija Premium ca beneficiu gratuit pentru deținătorii de card.**

	Dosar CASCO	Dosar RCA	
Deschidere dosar de dauna	da	da	FaraGrija PREMIUM 49 lei / an
Asistenta in cadrul dosarului de dauna	da	da	
Recuperare permis de conducere	da	da	
Masina la schimb pe perioada reparatiei pentru pagubit	pentru regres RCA	da	
Tractare din accident pentru pagubit	da	da	
Opinie juridica	da	da	
Tractare din accident pentru pagubit/vinovat	da	da	
Tractare din defectiune tehnica	da	da	
Recuperarea sumelor in instanta	da	da	

- **Pentru posesorii de carduri Visa Gold Consumer, Platinum Consumer si Visa Business, trei pachete de abonament la reducere:**

- o FaraGrija Basic – 30 RON/an
- o FaraGrija Standard – 59 RON/an
- o FaraGrija Premium – 92 RON/an

	dosar CASCO	dosar RCA			
Deschidere dosar de dauna	da	da			

Asistenta in cadrul dosarului de dauna	da	da	FaraGrija BASIC 30 lei / an		
Recuperare permis de conducere	da	da			
Masina la schimb pe perioada reparatiei pentru pagubit	pentru regres RCA	da		FaraGrija STANDARD 59 lei / an	FaraGrija PREMIUM 92 lei / an
Tractare din accident pentru pagubit	da	da			
Opinie juridica	da	da			
Tractare din accident pentru pagubit/vinovat	da	da			
Tractare din defectiune tehnica	da	da			
Recuperarea sumelor in instanta	da	da			

13.2. Servicii de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva (Home Assistance)

Serviciile de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva includ urmatoarele tipuri de servicii:

- Interventii/Reparatii la instalatii electrice
- Interventii/Reparatii la instalatii sanitare
- Interventii/Reparatii la feronerie
- Interventii/Reparatii la HVAC
- Mici lucrari de reparatii interioare sau exterioare locuintei.

Toate aceste servicii sunt destinate titularului cardului si sunt restranse la locuinta titularului de card.

13.3. Servicii de asistenta juridica personala (Legal Assistance)

Servicii de asistenta juridica personala acordate la tarife reduse (conform detaliilor din clauza 5.2 de mai jos), atat online, cat si la sediul partenerilor (in Bucuresti) si care includ urmatoarele tipuri de servicii de asistenta:

- Consultanța juridica pentru probleme de familie (de ex., mosteniri, divorturi, contracte prenuptiale)
- Contracte tranzacții imobiliare (de ex. cumpărare /vânzare)
- Contracte inchiriere imobile
- Consultanta pentru contracte credite
- Contravenții: contestarea proceselor-verbale
- Protecția consumatorilor
- Citatia in judecată

Serviciile de asistenta juridica vor fi conform contractelor de asistenta / reprezentare semnate de catre titularul de card cu profesionistul in cauza, sunt destinate exclusiv titularului cardului si sunt restranse la folosinta titularului de card.

2. Oferte Servicii

Titularii de carduri Visa Premium, respectiv, Visa Business, emise de Bancile emitente pot beneficia de serviciile prevazute mai sus in conditii avantajoase reprezentate de reduceri aplicate la preturile / tarifele practicate de profesionistii care furnizeaza respectivele servicii, astfel:

- Pentru serviciile de asistenta juridica - reducere de 10% din tarifele partenerilor selectati in Program, dar nu mai putin decat tarifele minime stabilite organizatiile reprezentative ale avocatilor competente.
- Pentru serviciile de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva - reducere de 20% la manopera pentru interventii la domiciliu cu acoperire națională, referitoare la electrice, sanitare, feronerie, aer condiționat și mici reparații la domiciliu (nota: piesele de schimb necesare interventiilor la domiciliu sunt agreate impreuna cu clientul si nu sunt purtatoare de discount).
- Pentru serviciile de asistenta rutiera
 - Serviciile asistenta rutiera oferite pana la data de 31 Octombrie 2024 – conform pachetelor de abonamente acordate titularilor de card Visa Premium (Gold si Platinum) Consumer care includ o reducere de 30%, astfel cum este detaliat in Art. 5.1.1. A. de mai sus.
 - Serviciile asistenta rutiera „Fara Grija” oferite incepand cu data de 1 Noiembrie 2024, fie gratuit pentru titularii de carduri Visa Infinite Consumer, Visa Signature Consumer, Visa Platinum Business (denumita si Visa Enhanced Business) si Visa Infinite Business, fie conform pachetelor de abonamente oferite titularilor de carduri Visa Gold Consumer, Platinum Consumer si Visa Business, astfel cum este detaliat in Art. 5.1.1 B de mai sus.

3. Accesare Oferta. Preluare solicitari. & Programare

3.1. Accesare Oferta

Pentru accesarea ofertei specifice de servicii, este obligatorie contactarea Consiergo S.A. la adresele de email specifice, in functie de serviciu, adica: legalpersonal@consiergo.ro, home@consiergo.ro, respectiv, car@consiergo.ro, de luni pana vineri, in intervalul 9:00 – 18:00, exceptand sarbatorile legale.

In cazul serviciului de asistenta rutiera „Fara Grija”, titularul de card Visa Premium, respectiv, Visa Business, are, in plus fata de posibilitatea de a contacta Consiergo la email-ul mentionat si urmatoarele moduri de a accesa oferta:

- adresa de email office@visaconcierge.ro,
- call center (004) 0747 410 00,
- pe website-ul www.visa.ro,
- direct, pe website-ul furnizorului de servicii de asistenta rutiera „Fara Grija”: www.faragrija.ro, sau
- pe aplicatia de mobile Consiergo, urmand urmatoorii pasi:

1. Selecteaza „Creează cont”.

2. Completeaza câmpurile afișate : Nume și prenume, Email, Telefon, Data nașterii, Cod Client (primele 6 cifre de pe cardul bancar VISA). Alege o parola și confirm-o (te poti ajuta de pictograma din dreapta câmpului pentru a te asigura ca ai introdus corect parola aleasă)

3. Imediat vei primi un mesaj și, după verificarea de către Consiergo, contul va fi validat și vei primi o notificare push pe telefon și un e-mail de confirmare.

3.2. Preluare solicitari & Programare

Solicitarile sunt preluate de luni pana vineri, in intervalul 9.00 – 18.00 si programarea interventiilor / intalnirilor se face prin programare in zilele lucratoare, in aceleasi intervale orare, de luni – vineri, exceptie sarbatorile legale si zilele de weekend. Solicitarile privind serviciile de asistenta rutiera „Fara Grija” privind urgente se preiau 24/7.

In functie de specificul solicitarii, Consiergo va contacta unul dintre partenerii inclusi in Program, pentru transmiterea disponibilitatii si ofertei catre titularul de card. Timpul maxim de raspuns va fi de maxim 48 ore de la primirea solicitarii.

Art 6 - RASPUNDERE

4. Organizatorul si partenerii acestuia (fiecare din ei specializati in sectoarele lor de activitate) sunt indreptatiti sa ia toate masurile legale in caz de frauda a sistemului, abuz sau orice alte tentative frauduloase care ar putea afecta imaginea societatilor implicate sau costurile pe care le implica organizarea si desfasurarea Programului. Frauda si tentativele de frauda vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card Visa Premium respectiv, Visa Business, stabilite conform acestui Program.
5. In cazul în care sunt identificate persoane care incalca in orice mod prevederile Regulamentului, Organizatorul are dreptul de a cere dezdaunarea integrala ce are legatura cu o asemenea incalcare si de a actiona in instanta respectivele persoane, atat prin actiuni civile, cat si prin plangeri penale, in vederea recuperarii complete a prejudiciilor cauzate.
6. Organizatorul nu este raspunzator pentru pierderile sau daunele intervenite ca urmare a interactiunii dintre titularul cardului si Bancile participante, sau dintre titularul cardului și profesionistii care ofera serviciile prevazute in prezentul Regulament. De asemenea, Organizatorul nu isi asuma nicio raspundere in legatura cu pierderile de orice fel in legatura cu Programul, prezente sau viitoare, si oricare ar fi natura acestora.
7. Organizatorul depune eforturi rezonabile ca sa se asigure ca informatiile furnizate sunt exacte și actualizate. Cu toate acestea, exista riscul ca informatiile sa prezinte inadvertente sau greseli de redactare, situatie in care Organizatorul isi rezerva dreptul de a face modificari, corecturi si/sau imbunatatiri cu privire la acestea, in orice moment. Orice modificari/completari aduse prevederilor acestui Regulament vor fi puse la dispozitia publicului in acord cu prevederile Art. 3.3 din Regulament.

Art. 7 - PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. In vederea desfasurarii Programului, Visa Europe (Romania) SRL prin imputernicitul sau, SC CONSIERGO SA, poate preluca, ca operator de date, date cu caracter personal ale titularilor de card Visa Premium, respectiv, Visa Business, beneficiari ai Programului (si anume numele, prenumele, adresa de email, telefon, primele 6 cifre ale codului BIN atasat cardului Visa) in scopul derularii Programului (inclusiv in scopul solutionarii oricaror cereri sau reclamatii privind Programul).

2. Visa va prelucra datele cu caracter personal in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE („GDPR”) si se asigura de o prelucrare in conformitate cu GDPR a acestor date cu caracter personal de catre persoana sa imputernicita.
3. Toate detaliile privind termenii prelucrării de date cu caracter personal care ii vizeaza pe titularii de card Visa Premium, respectiv, Visa Business, participanti la Program, sunt disponibile in Politica de Confidentialitate Visa [Declarația de confidențialitate globală Visa | Visa](#) si in Politica de Privacy [Privacy Policy – CONSIERGO](#) in ceea ce priveste prelucrarea datelor de catre Visa Europe (Romania) SRL prin imputernicitul sau pentru scopurile Programului.
4. Titularii de card Visa Premium, respectiv, Visa Business, beneficiari ai Programului, care au orice intrebari sau cereri privind prelucrarea datelor lor cu caracter personal in contextul prezentului Program, inclusiv atunci cand doresc sa isi exercite oricare dintre drepturile acordate lor conform GDPR, o pot face contactand Departamentul Relatii Clienti a SC Consiergo SA (la adresa indicata in Art. 1.1 de mai sus).

Art. 8 - INCETAREA / INTRERUPEREA PROGRAMULUI. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT

1. Programul poate inceta inainte de implinirea perioadei prevazute in cazul producerii unui eveniment ce constituie forta majora sau caz fortuit, inclusiv in cazul imposibilitatii Organizatorului, din motive independente de vointa sa, de a asigura desfasurarea in bune conditii a Programului.
2. Forta majora inseamna orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil. Cazul fortuit inseamna orice eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat, controlat sau remediat de catre Organizator, inclusiv imposibilitatea Organizatorului din motive independente de vointa sa si a carui aparitie il pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin Regulament.
3. Programul mai poate inceta inainte de implinirea perioadei stabilite ori poate fi suspendat oricand in baza liberei decizii a Organizatorului, cu conditia ca acesta sa comunice in prealabil o astfel de situatie si cu respectarea prevederilor Art. 3.3. de mai sus.

Art. 9 – LITIGII & RECLAMATII

1. Orice litigii aparute intre Organizator si participantii la Program cu privire la orice aspect legat de desfasurarea Programului se vor solutiona pe cale amiabila, iar in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate in instantele judecatoresti competente.
2. Orice reclamatii privind desfasurarea Programului pot fi transmise direct Bancii participante emitente a cardului (la adresa acesteia) sau Organizatorului (la adresa acestuia), in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data aparitiei temeiului reclamatiei. Dupa expirarea acestui termen, reclamatiiile nu vor mai fi luate in considerare.
3. Reclamantul care depune o reclamatie va fi notificat cu privire la decizia luata, prin scrisoare recomandata sau prin posta electronica, la adresa (email) de la care a fost trimisa reclamatia, in cel mult 14 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei de catre Organizator.
4. Procedura de reclamatie este voluntara si nu exclude si nu limiteaza dreptul reclamantului de a-si urmari pretentiile in fata unei instante de drept comun.

Art. 10 - ALTE CLAUZE

1. Deciziile Organizatorului privind Programul sunt finale si aplicabile tuturor detinatorilor de carduri Visa Premium, respectiv, Visa Business, participanti la Program. Participantii accepta cu titlu definitiv toate deciziile adoptate de Organizator in privinta Programului sau a altor schimbari legate de implementarea acestuia.
2. Daca se constata ca o clauza din acest Regulament sau o parte dintr-o clauza este ilegala, nula sau inaplicabila, clauza respectiva va fi eliminata din acest Regulament, iar ilegalitatea, nulitatea sau inaplicabilitatea acesteia nu va afecta forta juridica si aplicabilitatea oricaror altor clauze. Acest Regulament va inlocui toate acordurile, anunturile si declaratiile anterioare cu privire la Program. Daca una dintre informatiile furnizate in cadrul Programului contrazice acest Regulament, acest Regulament va avea prioritate, in lipsa unor prevederi in sens contrar.
3. Neexercitarea unor drepturi de catre Organizator in conformitate cu acest Regulament nu echivaleaza cu o renuntare la acestea.